

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## **Facilité Media s.r.o.**

IČ 03550176

se sídlem Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, pod sp. zn. C 233397

## **Kontakt:**

E-mail: pay.vip@facilite-media.com

Telefon: +420 725 352 336

Adresa: Kaprova 42/14, Staré Město, 110 00 Praha 1

## **1 DEFINICE POJMŮ**

- 1.1** Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají pojmy s velkými počátečními písmeny použité v tomto Reklamačním řádu a v něm nedefinované stejný význam, jako mají v Podmínkách užití.

## **2 ÚČEL REKLAMAČNÍHO ŘÁDU**

- 2.1** Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Provozovatele a Uživatele v případě, že Provozovatel plnil vadně.

## **3 PRÁVA A POVINNOSTI Z VADNÉHO PLNĚNÍ**

- 3.1** Práva a povinnosti Provozovatele a Uživatele ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925 Občanského zákoníku).
- 3.2** Licence k užití Aplikace (dále jen „**Licence**“) má vady v těch případech, neodpovídá-li Smlouvě, tedy zejména neopravňuje-li Uživatele k nevýhradnímu využití Aplikace dle a za podmínek Smlouvy.
- 3.3** Uživatel může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu Provozovateli bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost si Licenci prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady nebo oznámením, jak se projevuje. Vadu Licence lze vytknout do šesti měsíců ode dne převzetí předmětu plnění, čímž je třeba rozumět především poskytnutí Licence.
- 3.4** Vadu krytou zárukou musí Uživatel vytknout Provozovateli bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost předmět plnění, čímž je třeba rozumět především poskytnutí Licence, prohlédnout a vadu zjistit, nejpozději však v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby. Nevytkl-li Uživatel vadu včas a namítne-li Provozovatel opožděné vytknutí, soud Uživateli právo nepřizná. To neplatí, pokud je vada důsledkem skutečnosti, o které Provozovatel při předání věděl nebo musel vědět.
- 3.5** Je-li vada odstranitelná, může se Uživatel domáhat buď
- a) opravy,
  - b) doplnění toho, co chybí; nebo
  - c) přiměřené slevy z ceny, je-li Aplikace nebo některá její část zpoplatněna.
- 3.6** Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět plnění řádně užívat, může Uživatel buď

- a) odstoupit od Smlouvy, anebo
  - b) se domáhat přiměřené slevy z ceny, je-li Aplikace nebo některá její část zpoplatněna.
- 3.7** Práva z vadného plnění Uživateli nenáleží, pokud o vadě před poskytnutím Licence věděl nebo musel vědět, dále pokud Uživatel vadu sám způsobil, zejména tím, že poskytnul nesprávné nebo neúplné podklady pro poskytnutí Licence nebo jednal v rozporu se Smlouvou nebo pokyny Provozovatele.
- 3.8** Při vytýkání vad (reklamací) Licence Provozovatel Uživateli doporučuje, aby Uživatel specifikoval zpochybněnou Licenci, důvod zpochybnění Licence, přesný popis charakteru vad a aby uvedl, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Uplatnění práv z vadného plnění může Uživatel zasílat mimo jiné na adresu sídla Provozovatele či na adresu elektronické pošty Provozovatele uvedené v úvodu Reklamačního řádu.
- 3.9** Provozovatel je povinen přijmout vytknutí vady (reklamací) v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Provozovatel je povinen Uživateli vydat písemné potvrzení o tom, kdy Uživatel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Uživatel požaduje.
- 3.10** Provozovatel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Licence potřebná k odbornému posouzení vady. Provozovatel reklamace vyřizuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, pokud se s Uživatelem nedohodnul jinak. O datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace plnění vystaví Provozovatel Uživateli písemné potvrzení.
- 3.11** V souladu s Občanským zákoníkem má Uživatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace. Právo na úhradu těchto nákladů musí Uživatel uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

#### **4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 4.1** Znění Reklamačního řádu může Provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Reklamačního řádu. Nové znění Reklamačního řádu bude zpřístupněno v Aplikaci.
- 4.2** Je-li některé ustanovení Reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.
- 4.3** Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.4.2022.